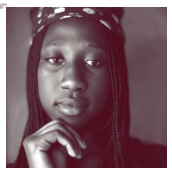
YouthNet

número 17 en una serie

LenteJoven

en Salud Reproductiva y VIH/SIDA

Creación de farmacias que den buena acogida a los jóvenes



Los jóvenes prefieren acudir a las farmacias para obtener servicios de anticonceptivos, pero se requiere capacitación y hacer otros esfuerzos para expandir las farmacias que den buena acogida a los jóvenes.

Alrededor del mundo, las farmacias constituyen un recurso subutilizado para proveer servicios e información en salud reproductiva a los jóvenes, especialmente anticonceptivos y referencias a servicios para las infecciones de transmisión sexual (ITS). Algunos programas piloto han ayudado a las farmacias a funcionar en una forma más acogedora con los adolescentes y a lograr que estos servicios sean más conocidos por ellos. Sin embargo, algunas veces las comunidades oponen resistencia a estos esfuerzos. Aun donde hay apoyo por parte de los interesados directos, es necesario realizar las inversiones adecuadas para garantizar servicios de calidad, en que los adolescentes sientan que son bien recibidos.

Ventajas y dificultades

Los jóvenes han expresado preferencia por las farmacias como una fuente de información sobre anticonceptivos y los métodos existentes[1]. Estudios realizados en Zambia, El Salvador, los Estados Unidos y el Reino Unido han mostrado que con frecuencia los adolescentes consideran que no son bien recibidos por el personal de las instituciones públicas de salud y que sienten que los juzgan[2]. Los jóvenes manifestaron que no les gustan los servicios públicos porque les da vergüenza asistir a ellos, porque carecen de privacidad y por el hecho de que es posible que las clínicas no estén abiertas cuando ellos necesitan los servicios. Por el contrario, los adolescentes prefirieron las farmacias debido a que los períodos de espera son más cortos o no tienen que esperar, no hay salas de espera intimidantes, están ubicadas convenientemente en los vecindarios en donde viven y reciben educación, el personal es más accesible y acogedor, no tienen que pagar por la consulta o asesoramiento, y hay más anonimato.

Aunque los adolescentes dicen que prefieren las farmacias, muchos farmacéuticos no han recibido capacitación sobre temas como asesoramiento en salud reproductiva y uso de anticonceptivos, y muchos no se sienten motivados a brindar orientación[3]. Con el fin de abordar dichas deficiencias en cuanto a conocimientos y asesoramiento, es necesario que la capacitación abarque a una población móvil y diversa, desde profesionales altamente capacitados, formados y motivados, hasta el personal farmacéutico que no ha recibido capacitación y tiene pocos conocimientos. Además, ciertos aspectos estructurales presentan dificultades. La variedad de instituciones en el sector farmacéutico –incluyendo el personal farmacéutico, los químicos y los dueños de farmacias pequeñas – constituyen una dificultad para los ministerios de salud y otros que tratan de monitorear y regular los servicios de salud reproductiva. Las tensiones existentes entre los practicantes de la medicina y los farmacéuticos también pueden constituir un obstáculo[4].

Proyecto que desarrolla currículo y enfoque de marca

Reconociendo el potencial para ampliar la disponibilidad de servicios de salud reproductiva para los jóvenes a través de las farmacias, el Programa de Tecnología Apropiada en Salud (PATH, por sus siglas en inglés) emprendió un proyecto en Camboya, Nicaragua y Kenia en el año 2000, llamado RxGen. Este proyecto trabajó con interesados directos locales y organizaciones aliadas en cada país, estableciendo sistemas de capacitación para farmacéuticos y personal de mostrador. La capacitación se concentró en información y servicios relacionados con métodos anticonceptivos y el manejo de las ITS, incluyendo el VIH/SIDA. El PATH

El proyecto contribuyó a aumentar la capacidad del personal de farmacia para brindar servicios de salud reproductiva de alta calidad a los jóvenes

desarrolló un currículo estándar para la capacitación, que se modificó para adaptarlo a cada país. Mediante estos proyectos también se capacitó a los educadores de pares en vecindarios escogidos, para informar a los jóvenes sobre la disponibilidad de servicios que les dan una buena acogida, identificados con un símbolo de marca que se coloca en la ventana de la farmacia. Por ejemplo, en Kenia, en las farmacias que cuentan con personal capacitado por el proyecto, se mostraba un logo con una "Y" (de "youth" en inglés, o jóvenes en español) verde para indicar que los jóvenes eran bien recibidos en ese lugar.

Una evaluación preliminar indicó que el proyecto contribuyó a aumentar la capacidad del personal de farmacia para brindar servicios de salud reproductiva de alta calidad a los jóvenes[5]. Los datos sugieren que el personal de farmacia adquirió conocimientos sobre anticonceptivos y ITS. La porción del personal de farmacia que brindaba servicios de anticonceptivos correctamente pasó de entre 0 y 30 por ciento antes de la capacitación, a 80 por ciento después de la capacitación. Los asistentes de la investigación que actuaron como compradores ("supuestos compradores") encontraron que después de la capacitación, más de la mitad del personal de farmacia ofrecía espontáneamente información sobre las ITS cuando los compradores buscaban anticonceptivos. La evaluación también mostró que se estaban brindando servicios de una manera acogedora para los jóvenes, cuando al menos un 75 por ciento de los supuestos compradores en todos los tres países indicaron que habían tenido una experiencia positiva en las farmacias.

En los primeros tres años del proyecto de seis años, se capacitó a aproximadamente 1.000 farmacéuticos y personal de más de 500 farmacias registradas en los ministerios de salud de los tres países, mediante proyectos locales. En el 2003, se incluyó a Vietnam como cuarto país. El proyecto trabaja para institucionalizar el currículo de capacitación en Nicaragua y Vietnam, como se hizo con la asociación de farmacéuticos y una universidad importante que ofrece capacitación en farmacología en Camboya. Una evaluación final del proyecto estará disponible cuando concluya, a finales del 2005. El PATH desarrolló una herramienta global que provee a los programadores de otros países un conjunto completo de herramientas estándar, que pueden utilizarse para desarrollar proyectos similares (ver cuadro, siguiente página).

Otras lecciones aprendidas

En el 2001, un proyecto financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, llamado Estrategias del Mercado Comercial (EMC), emprendió un proyecto piloto para desarrollar una red de farmacias que dieran una buena acogida a los jóvenes. Trabajando con aliados locales en Guanajuato, México y San Salvador, El Salvador, mediante el proyecto se capacitó a farmacéuticos y empleados para aumentar sus conocimientos sobre salud reproductiva y prestación de servicios a jóvenes, con base en estudios de factibilidad usando grupos de enfoque y supuestos clientes, con el que se comprobó la necesidad de dicha capacitación[6]. En el proyecto se implementó una campaña de información, educación y comunicaciones (IEC) para hacer conciencia sobre las farmacias que dan una buena acogida a los jóvenes, entre adolescentes sexualmente activos. La campaña incluyó un logo diseñado por los adolescentes, una línea de emergencia gratuita, un sitio Web y materiales de IEC difundidos en centros educativos, cafés y otros lugares de reunión de los jóvenes. En El Salvador, la oposición política interrumpió la implementación de las actividades, ya que se preocuparon cuando vieron que los jóvenes acudían directamente a las farmacias buscando servicios relacionados con salud reproductiva.

En evaluaciones realizadas en ambos países, los supuestos clientes visitaron a farmacéuticos capacitados y a los que no habían recibido capacitación. En El Salvador, los jóvenes indicaron que 74 por ciento de los que habían recibido capacitación daban una buena acogida a los jóvenes, en comparación con 53 por ciento de los que no habían sido capacitados, y 67 por ciento de los que habían recibido capacitación mostraron interés en los temas de salud reproductiva, en comparación con 45 por ciento de los que no habían sido capacitados. También era más probable que los proveedores capacitados recomendaran el uso del condón durante cada acto sexual y explicaran cómo usar los condones. Los hallazgos en México fueron similares con respecto a estas mediciones[7].

En México, donde las actividades fueron totalmente implementadas con un considerable apoyo de la comunidad, se observaron mejoras en el ambiente de la farmacia, los materiales promocionales disponibles, la disponibilidad de materiales específicos con información sobre métodos anticonceptivos y salud reproductiva, la cantidad de tiempo que el empleado dedicó a un adolescente, qué tan "acogedoramente" fueron tratados

los adolescentes, y qué tan satisfechos se sintieron los jóvenes con respecto a la capacidad técnica de los empleados, con diferencias significativas entre las farmacias donde se capacitó al personal y las farmacias control[8]. Con base en los resultados positivos, CELSAM, el aliado local, logró obtener apoyo del Ministerio de Salud para ampliar el proyecto a otros tres estados de México. CELSAM suministró los materiales de capacitación y moldes para los materiales promocionales, que fueron reproducidos por las agencias del sector público estatal. Alrededor de 520 farmacéuticos y empleados recibieron capacitación en cerca de 125 farmacias.

En otro estudio piloto realizado en Bolivia en 2000-2001, el Population Council colaboró con Save the Children en un esfuerzo por crear farmacias donde los jóvenes se sintieran bien recibidos. Mediante este proyecto se capacitó al personal de farmacia en servicios que fueran acogedores con los jóvenes y en temas de salud reproductiva para adolescentes, se elaboraron y difundieron materiales de IEC, se hizo conciencia en los adolescentes sobre sus derechos sexuales y reproductivos y se facilitaron diálogos entre el personal de farmacia y los jóvenes para negociar mejoras en el servicio. El estudio demostró que hubo un aumento en la demanda de información sobre anticonceptivos, tanto entre hombres como entre mujeres, así como un aumento en la venta de anticonceptivos. Mediante las encuestas de supuestos clientes se observó un mayor bienestar y satisfacción con los servicios, una disminución en la discriminación por edad, y una mejoría en el asesoramiento y uso de los recursos de IEC. Sin embargo, los supuestos clientes con frecuencia recibieron información incompleta o sesgada sobre opciones de anticonceptivos[9].

Otros tipos de proyectos ofrecen oportunidades de expandir las farmacias en que los jóvenes son bien recibidos. En México, una red nacional que brinda buena acogida a los jóvenes, llamada Gente Joven, incluye clínicas, esfuerzos de asistencia a la comunidad y farmacias, todas ellas vinculadas por medio de la Asociación Mexicana de Planificación Familiar (Mexfam). Otra oportunidad para los adolescentes es la nueva atención que están dando los proyectos al suministro de medicamentos antirretrovirales para el VIH y otras infecciones, incluso a través de farmacias. En el 2005, la Iniciativa Global VIH/SIDA (GHAIN, por sus siglas en inglés) en Nigeria, contrató a seis farmacéuticos para prestar sus servicios como coordinadores de farmacias estatales en seis estados prioritarios de GHAIN. Ellos evalúan los servicios en farmacias de hospitales y de la comunidad y se reúnen con las divisiones de las asociaciones de farmacias locales. Se espera que esta clase de atención a las farmacias pueda incluir un enfoque sobre la prestación de servicios a jóvenes.

Ir más allá de los esfuerzos piloto

Los estudios han indicado claramente que los adolescentes activos sexualmente prefieren acudir a las farmacias en busca de servicios, pero a la vez, en la actualidad las farmacias no se encuentran bien preparadas para proveer los servicios de calidad y asesoramiento que los jóvenes necesitan. Los proyectos piloto ofrecen modelos para abordar las necesidades de los

CÓMO CREAR FARMACIAS QUE DEN BUENA ACOGIDA A LOS JÓVENES

El Programa de Tecnología Apropiada en Salud (PATH) ha desarrollado un Kit para Implementación de un Programa de Farmacias Orientado a las Necesidades de los Jóvenes, para ayudar a los programadores en salud alrededor del mundo. El kit está disponible en http://www.path.org/publications/pub.php?id=862. Incluye materiales y ejemplos de los proyectos RxGen realizados en Camboya, Nicaragua y Kenia. Todas las partes del kit pueden adaptarse y aplicarse en otros proyectos. Tiene cuatro secciones principales:

- **Pautas para implementación (generalidades del proyecto)**

Paso 1. *Evaluación previa al proyecto* – identificar las necesidades, obstáculos, interesados directos, esfuerzos de los jóvenes; hacer conciencia entre los interesados directos.

Paso 2. Establecer relaciones y colaborar con los interesados directos locales – identificar los aliados y desarrollar mecanismos para implementación

Paso 3. Cómo fortalecer la capacidad del personal de farmacia – capacitación sobre destrezas de asesoramiento y comunicación con los jóvenes, y sobre información técnica referente a métodos anticonceptivos, infecciones de transmisión sexual y otros tópicos

Paso 4. Actividades de difusión y elaboración de materiales – informar y hacer llegar a los jóvenes mensajes sobre salud; vincular a los jóvenes con farmacias donde son bien recibidos mediante un logo y una marca; preparar a ayudantes para los farmacéuticos, tarjetas para referencias y otros materiales

Paso 5. Monitoreo y evaluación

Paso 6. Mantener y sustentar el proyecto

- **Herramientas para implementación**

Un currículo de capacitación con módulos separados sobre salud reproductiva de los adolescentes, destrezas para relaciones con los clientes, métodos anticonceptivos y manejo de las infecciones de transmisión sexual.

- **Prototipo de Instrumentos de Evaluación**

Un paquete con muestras de información para los interesados directos, memorando de entendimiento, y herramientas de evaluación, como cuestionarios de entrevistas y pautas para discusiones de grupos de enfoque

- **Muestras de materiales impresos**

Materiales de referencia, ayuda para el trabajo y materiales para exhibición

adolescentes en salud reproductiva, que no han sido satisfechas, y han permitido identificar áreas que requieren más atención.

Los esfuerzos de capacitación deben hacerse a la medida del tipo de proveedor de los servicios, con formas identificadas en cada país para motivar a los farmacéuticos a asistir a las sesiones de capacitación. Es necesario mejorar la capacidad de las instituciones de capacitación, mediante el trabajo conjunto con asociaciones farmacéuticas profesionales. También se debe prestar atención a los sistemas para monitorear y mejorar la calidad, así como a los vínculos con el ministerio de salud y otras organizaciones comunitarias que proveen servicios de salud. El monitoreo regular de las farmacias individuales puede ayudar a mantener una buena calidad y garantizar que el personal actual haya recibido la capacitación sobre servicios que dan buena acogida a los jóvenes. Una vez que el personal de farmacia haya sido preparado para ofrecer servicios en que los jóvenes se sientan bien recibidos, también es necesario realizar esfuerzos más concentrados en los adolescentes. Es importante que exista información clara para los clientes, incluyendo referencias a servicios mediante anexos en los paquetes de los productos. Los materiales de IEC para los jóvenes deben asociar la disponibilidad de servicios a un sistema de marca, para las farmacias que dan una buena acogida a los jóvenes.

Agregar farmacias donde los jóvenes son bien recibidos a la variedad existente de servicios para adolescentes, puede contribuir a mejorar el conocimiento y uso de servicios por parte de los jóvenes para una mejor salud reproductiva y la prevención del VIH.

– Chris Parker

Chris Parker es un escritor y consultor independiente, que ha escrito sobre temas de salud reproductiva internacional para Family Health International, El Population Council, la Fundación Ford y otras organizaciones.

REFERENCIAS

1. Achmad SI, Westley SB. Indonesian survey looks at adolescent reproductive health. *Asia-Pac Popul Policy* 1999;51:1-4; Skibiak JP, Chambeshi-Moyo M, Ahmed Y. *Testing Alternative Channels for Providing Emergency Contraception to Young Women. Final Report.* New York: Population Council, 2001.

2. Ahmed Y, Ketata M, Skibiak J. *Emergency Contraception in Zambia: Setting a New Agenda for Research and Action*. Nairobi: Population Council, 1998; Bullock J. Raising awareness of emergency contraception. *Community Nurse* 1997;3(7):28-9; Sucato GS, Gardner JS, Koepsel TD. Adolescents' use of emergency contraception provided by Washington State pharmacists. *J Pediatr Adolesc Gynecol* 2001;14(4):163-69.

3. Skibiak.

4. Mayhew S, Khone N, Pepin J, et al. Pharmacists' role in managing sexually transmitted infections: policy issues and options for Ghana. *Health Policy Plann* 2001;16(2):152-60.

5. Program for Appropriate Technology in Health (PATH). Increasing youth access to services. *Directions in Global Health* 2004;1(1):4-5; Beitz J. Increasing access to reproductive health services through pharmacists. *Outlook* 2004;21(2):1-8. Available: *http://www.path.org/publications/pub.php?id=931*; RxGen Pharmacy Project: Reaching Youth through Pharmacies. PATH. Available: *www.path.org/projects/rxgen_pharmacy_project.php*.

6. Carranza JM. *What Do Salvadoran Teens Think? Determining the Feasibility of Youth-Friendly Pharmacies: A Focus Group Report.* Washington DC: U.S. Agency for International Development/Commercial Market Strategies, 2003.

7. Commercial Market Strategies. Youth-friendly pharmacies, El Salvador and Mexico. Presentation to U.S. Agency for International Development, Washington, DC, Sept. 1, 2004.

8. Bonardi R, Berg R, Mitchell S. *Commercial Market Strategies Project Final Report.* Washington, DC: U.S. Agency for International Development/Commercial Market Strategies, 2004.

9. Save the Children. *Youth-Friendly Pharmacies in Bolivia*. Westport, CT: Save the Children, 2004. Available: *www.savethechildren.org/publications/ARSH/Bolivia_glossy.pdf*.

Para obtener mayor información, por favor comuníquese con:

YouthNet

2101 Wilson Boulevard
Suite 700
Arlington, VA 22201 EE.UU.

teléfono
(703) 516-9779

fax
(703) 516-9781

correo electrónico
youthnet@fhi.org

sitio en la web
www.fhi.org/youthnet

LenteJoven es una actividad de YouthNet, un programa de cinco años fundado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional a fin de mejorar la salud reproductiva y prevenir el VIH entre la gente joven. El equipo de YouthNet está liderado por Family Health International e incluye CARE EE.UU., y RTI International.

Octubre 2005